

Затверджено
Наказ Головного управління
статистики в Івано-Франківській області
від 23.02.2017 № 26

ПОРЯДОК

роботи за зверненнями, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Головного управління статистики в Івано-Франківській області

1. Цей Порядок роботи за зверненнями, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Головного управління статистики в Івано-Франківській області (далі – Порядок), розроблено відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

2. Порядок встановлює процедуру реєстрації та розгляду звернень громадян, які надходять на телефонну «гарячу лінію» Головного управління статистики в Івано-Франківській області.

3. Телефонна «гаряча лінія» в Головному управлінні статистики створюється з метою прийому дзвінків від заявників з питань, які відносяться до компетенції органів державної статистики. Номер телефонної «гарячої лінії» розміщується на офіційному веб-сайті Головного управління статистики.

4. Телефонна "гаряча лінія" працює згідно з Графіком роботи телефонної «гарячої лінії», який затверджується начальником Головного управління статистики. Звернення, які надійшли телефонною «гарячою лінією» реєструються відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Головному управлінні статистики.

5. Запис при зверненні на телефонну гарячу лінію здійснюється у «Журналі особистого прийому громадян» з поміткою «ГЛ».

6. Робота телефонної «гарячої лінії» здійснюється на принципах недопущення приниження честі та гідності осіб, які зателефонували, та дотримання етики поведінки державних службовців та Етичного кодексу працівників органів державної статистики.

7. Звернення громадян, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» та відповідають вимогам Закону України «Про звернення громадян» розглядаються одразу, у випадку, якщо питання стосується посадової особи, яка веде «гарячу лінію». У разі якщо викладене питання не відноситься до компетенції посадової особи, яка веде телефонну «гарячу лінію», звернення не пізніше наступного дня за письмовою резолюцією передається відповідальним виконавцям, які готують відповідь у письмовій формі.

8. Письмові відповіді, які готуються відповідальними виконавцями за зверненнями громадян, розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, начальник Головного управління статистики або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

9. Контроль за виконанням доручень начальника Головного управління статистики в Івано-Франківській області та його заступників, прийнятих за підсумками роботи телефонної «гарячої лінії», здійснює відділ документального забезпечення та контролю виконання управління адміністративно-господарського забезпечення.